

ANEXO II - PORTARIA N.º 194/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento de Incidentes de TIC

VERSÃO 2.0

Natal
Julho/2019

APRESENTAÇÃO

O Gerenciamento de Incidentes de TIC “foca na restauração de falhas de serviços, o mais rápido possível, para os usuários, de forma a minimizar o impacto no negócio, atividade que inclui a detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento. O Incidente é qualquer evento que não é parte do serviço acordado, muitas vezes interrompendo, e ocasionalmente, reduzindo um serviço. Eles também incluem os eventos reportados pelos clientes (usuários de TIC), sejam abertos via Central de Serviços ou de outra forma (telefone, sistema de bate-papo, email, etc)” (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

A execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços, com suporte técnico remoto e presencial aos usuários, nos moldes das boas práticas descritas na biblioteca *ITIL*, abrangendo o esclarecimento de dúvidas dos usuários de serviços da TIC, o gerenciamento de incidentes, bem como a instalação e suporte aos programas aplicativos em equipamentos de usuários (tais como, sistemas operacionais, aplicativos e aplicações desenvolvidos pela Justiça Eleitoral e/ou por terceiros), que exigem um profissional capacitado e com perfil específico.

A *Information Technology Infrastructure Library* – *ITIL* é um *framework* para as “melhores práticas” de Gerenciamento de Serviços de TIC. A *ITIL* oferece uma abordagem sistemática para a entrega de serviços de TIC com qualidade (definição dada pela *ITIL*, versão 3).























Serviço é definido como “um meio de entregar valor para o cliente através da facilitação de resultados que os clientes desejam obter sem incorrer em específicos custos ou riscos” (definição dada pela *ITIL*, versão 3).







CONTROLE DE VERSÕES

QUADRO RESUMO	
Versão	V.2.0 7/2019
Elaboração	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
Aprovação	GT - Governança de TIC da Justiça Eleitoral
Referências Legais e Boas Práticas	<i>Information Technology Infrastructure Library – ITIL</i>

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
16.03.2017	1.0	Versão inicial	Denilson Bastos da Silva Paulinéa Marise Lima de Araújo
18.04.2017	2.0	Aprimoramento do modelo, tomando-se como base o modelo (basilar) adotado pelo Grupo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral, Subgrupo Gerenciamento de Serviços de TIC, o Manual do Processo Contratações de TIC do TRE-RN e o Catálogo de Serviços de TIC da Justiça Eleitoral do RN	Denilson Bastos da Silva Paulinéa Marise Lima de Araújo
18.07.2019	2.0	Não houve necessidade de alteração	Denilson Bastos da Silva

ÍNDICE

1	GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TIC.....	06
1.1.1	Elementos do processo	
1.1.1.1	 1.Categorizar.....	07
1.1.1.2	 2.Priorizar.....	07
1.1.1.3	 3.Encaminhar para o Gerente de Incidentes.....	07
1.1.1.4	 4.Comparar com os incidentes armazenados.....	07
1.1.1.5	 5.Encaminhar para o Gerente de Incidentes.....	08
1.1.1.6	 6.Comparar com os incidentes abertos.....	08
1.1.1.7	 7.Vincular ao primeiro chamado.....	08
1.1.1.8	 8.Realizar o Diagnóstico Inicial.....	09
1.1.1.9	 9.Solucionar.....	09
1.1.1.10	 10.Atualizar o registro do incidente.....	09
1.1.1.11	 11.Sobrestar o chamado principal.....	09
1.1.1.12	 12.Abrir subchamado e encaminhar para o 2 nível de atendimento	09
1.1.1.13	 13.Investigar e Diagnosticar.....	10
1.1.1.14	 14.Resolver e Recuperar.....	10
1.1.1.15	 15.Encerrar o subchamado.....	10
1.1.1.16	 16.Encaminhar para o 3 nível de atendimento.....	11
1.1.1.17	 17.Investigar e Diagnosticar.....	11
1.1.1.18	 18.Resolver e Recuperar.....	11
1.1.1.19	 19.Encerrar o subchamado.....	11
1.1.1.20	 20.Encaminhar para o Gerenciamento de Problemas.....	12
1.1.1.21	 21.Acompanhar todas as solicitações dos usuários.....	12
1.1.1.22	 22.Acompanhar a situação dos subchamados.....	12

1.1.1.23		23. Informar a evolução do atendimento para o usuário.....	13
1.1.1.24		24. Encerrar o registro da solicitação do usuário.....	13
1.1.1.25		Incidente Grave.....	13
1.1.1.26		Gerenciamento de Mudanças (GMUD).....	14
1.1.1.27		Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC (GCONF).....	14
1.1.1.28		Gerenciamento de Problemas (GPROB).....	14
2		RECURSOS.....	15
2.1		EQUIPE DE SERVIÇO - 1 NÍVEL DE ATENDIMENTO (CENTRAL DE SERVIÇOS) (FUNÇÃO).....	15
2.2		CENTRAL DE SERVIÇO (FUNÇÃO).....	15
2.3		EQUIPE DE SERVIÇO - 2 NÍVEL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO).....	15
2.4		EQUIPE DE SERVIÇO - 3 NÍVEL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO).....	15
2.5		GERENTE DE INCIDENTES (FUNÇÃO).....	16
2.6		EQUIPE DE SERVIÇO-INCIDENTE GRAVE (FUNÇÃO).....	16

```

graph TD
    subgraph "Equipe de Serviço - 1. Nível de Atendimento (Central de Serviços)"
        I1[Incidente] --> D1{ }
        D1 --> A1[Ajustar a linguagem utilizada caso necessário]
        A1 --> C1[1. Categorizar]
        C1 --> P1[2. Priorizar]
        P1 --> D2{Incidente Grave?}
        D2 -- Sim --> S1[10. Encaminhar para o Gerente de Incidentes]
        D2 -- Não --> D3{Chamado reincidente?}
        D3 -- Sim --> S2[10. Encaminhar para o Gerente de Incidentes]
        D3 -- Não --> C2[4. Comparar com os incidentes encaminhados]
        C2 --> C3[6. Comparar com os incidentes abertos]
        C3 --> D4{Existe chamado aberto que trata da mesma solicitação (duplicação)?}
        D4 -- Sim --> S3[12. Criar o primeiro chamado]
        D4 -- Não --> S4[8. Realizar o Diagnóstico Básico]
        S4 --> R1[Resolver]
        R1 --> S5[10. Atualizar o registro do incidente]
        S5 --> D5{Incidente Resolvido ou Recuperado?}
        D5 -- Sim --> S6[11. Selecionar o chamado principal]
        D5 -- Não --> S7[12. Abrir subchamado e encaminhar para o 2º nível de atendimento]
        S6 --> S8[13. Investigar e Diagnosticar]
        S8 --> D6{Incidente Resolvido ou Recuperado?}
        D6 -- Sim --> S9[15. Encerrar o subchamado]
        D6 -- Não --> S10[15. Encaminhar para o 2º nível de atendimento]
        S10 --> S11[13. Investigar e Diagnosticar]
        S11 --> D7{Incidente Resolvido ou Recuperado?}
        D7 -- Sim --> S12[16. Encerrar o subchamado]
        D7 -- Não --> S13[16. Encaminhar para o Gerenciamento de Problemas]
        S13 --> D8{Incidente Resolvido ou Recuperado?}
        D8 -- Sim --> S14[18. Encerrar o subchamado]
        D8 -- Não --> S15[20. Encaminhar para o Gerenciamento de Problemas]
        S15 --> D9{ }
        D9 --> S16[21. Acompanhar todos os chamados dos usuários]
        S16 --> D10{Reincidente?}
        D10 -- Não --> S17[Incidente Grave]
        D10 -- Sim --> S18[22. Acompanhar a situação dos subchamados]
        S18 --> D11{ }
        D11 --> S19[25. Informar e avaliar o atendimento para o usuário]
        S19 --> S20[24. Encerrar o registro da solicitação do usuário]
    end

    subgraph "Equipe de Serviço - 2. Nível de Atendimento"
        S7 --> S21[14. Realizar e Recuperar]
        S21 --> D6
        S10 --> S22[15. Encaminhar para o 2º nível de atendimento]
        S22 --> S23[16. Encerrar o subchamado]
        S23 --> D7
        S13 --> S24[16. Encaminhar para o Gerenciamento de Problemas]
        S24 --> D8
        S15 --> S25[18. Encerrar o subchamado]
        S25 --> D9
        S18 --> S26[20. Encaminhar para o Gerenciamento de Problemas]
        S26 --> D11
    end

    subgraph "Equipe de Serviço - 3. Nível de Atendimento"
        S21 --> S27[14. Realizar e Recuperar]
        S27 --> D6
        S22 --> S28[15. Encaminhar para o 2º nível de atendimento]
        S28 --> S29[16. Encerrar o subchamado]
        S29 --> D7
        S24 --> S30[16. Encaminhar para o Gerenciamento de Problemas]
        S30 --> D8
        S25 --> S31[18. Encerrar o subchamado]
        S31 --> D9
        S26 --> S32[20. Encaminhar para o Gerenciamento de Problemas]
        S32 --> D11
    end

    subgraph "Gerenciamento de Problemas (GPM)"
        S13 --> S33[Gerenciamento de Problemas (GPM)]
        S24 --> S34[Gerenciamento de Problemas (GPM)]
        S26 --> S35[Gerenciamento de Problemas (GPM)]
        S33 --> D12{ }
        S34 --> D12
        S35 --> D12
        D12 --> S36[Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC (GC/CAF)]
        S36 --> D13{ }
        D13 --> S37[Gerenciamento de Manutenção]
        S37 --> D14{ }
    end

    subgraph "Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC (GC/CAF)"
        S36 --> D13
    end

    subgraph "Gerenciamento de Manutenção"
        S37 --> D14
    end

```

1.1 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 CATEGORIZAR

Descrição

Definir a categoria dos incidentes ou ajustá-la, caso necessário, identificando o serviço (negócio) e o tipo de item de configuração afetado no incidente (hardware/software).

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.2 PRIORIZAR

Descrição

Determinar a prioridade, calculando-se a partir do impacto (serviços e itens de configuração afetados) e da urgência (tempo requerido para resolução) do incidente, definidos no Catálogo de Serviços.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.3 ENCAMINHAR PARA O GERENTE DE INCIDENTES

Descrição

Caso o incidente seja identificado como grave (mais alta prioridade) encaminhá-lo para o Gerente de Incidentes para que ele possa, imediatamente:

- estabelecer uma equipe separada para lidar com esse incidente;
- conduzir e gerenciar este procedimento;
- envolver o gerente de problemas, se for o caso;
- atualizar a equipe de serviço responsável pelo suporte de 1º nível de atendimento (Central de Serviços) através dos registros de todas as atividades de forma que os usuários também possam ser atualizados.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços)

1.1.1.4 COMPARAR COM OS INCIDENTES ARMAZENADOS

Descrição

Comparar este incidente com os incidentes encerrados, se está relacionado a um problema existente e se há uma solução de contorno conhecida (erros conhecidos), através de consulta ao dados armazenados na base de dados, de forma a verificar a existência de mesmo sintoma ou similar.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.5 ENCAMINHAR PARA O GERENTE DE INCIDENTES

Descrição

Caso o incidente seja identificado como recorrente encaminhá-lo para o Gerente de Incidentes para que ele possa, imediatamente:

- estabelecer uma equipe separada para lidar com esse incidente;
- conduzir e gerenciar este procedimento;
- envolver o gerente de problemas, se for o caso;
- atualizar a equipe de serviço responsável pelo suporte de 1º nível de atendimento (Central de Serviços) através dos registros de todas as atividades de forma que os usuários também possam ser atualizados.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.6 COMPARAR COM OS INCIDENTES ABERTOS

Descrição

Comparar este incidente com os incidentes abertos (pendentes), através de consulta ao dados armazenados na base de dados, de forma a verificar a existência de mesmo sintoma ou similar.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.7 VINCULAR AO PRIMEIRO CHAMADO

Descrição

Vincular este incidente ao primeiro incidente aberto (pendente):

- No NOVO chamado (OCOMON), identificar se existe alguma informação adicional e/ou relevante, registrar a informação sobre a existência de incidente já aberto, informar ao usuário que a solicitação será atendida através do chamado aberto anteriormente e encerrar o chamado;
- No ANTIGO chamado (OCOMON), atualizar o registro informando sobre a abertura de novo chamado para a mesma solicitação e, caso necessário, acrescentar as informações adicionais e/ou relevantes descritas no novo chamado.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.8 REALIZAR O DIAGNÓSTICO INICIAL

Descrição

Realizar o diagnóstico inicial:

- Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise);
- Determinar a causa provável do incidente, através de consulta na Base de Conhecimento de TIC.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.9 SOLUCIONAR

Descrição

Aplicar a solução disponível, conforme procedimentos descritos na Base de Conhecimento de TIC.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.10 ATUALIZAR O REGISTRO DO INCIDENTE

Descrição

Atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.11 SOBRESTAR O CHAMADO PRINCIPAL

Descrição

Sobrestar o chamado (principal) e acompanhá-lo até que seja solucionado pelas outras equipes de suporte.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.12 ABRIR SUBCHAMADO E ENCAMINHAR PARA O 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO

Descrição

Abrir subchamado (vinculado ao principal) e encaminhá-lo para o 2º nível de atendimento.

Executantes

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.13 INVESTIGAR E DIAGNOSTICAR

Descrição

Realizar a investigação e diagnóstico do incidente não resolvido ou recuperado pela Central de Serviços:

- Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise);
- Determinar a causa provável do incidente;
- Localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno.

Executantes

Equipe de Serviço - 2 Nível de Atendimento.

1.1.1.14 RESOLVER E RECUPERAR

Descrição

Aplicar a solução definitiva, e caso não seja possível, a solução de contorno ou redução da abrangência (minimizar o impacto).

Atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

Executantes

Equipe de Serviço - 2 Nível de Atendimento.

1.1.1.15 ENCERRAR O SUBCHAMADO

Descrição

Atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

Encerrar o subchamado.

Executantes

Equipe de Serviço - 2 Nível de Atendimento.

1.1.1.16 ENCAMINHAR PARA O 3º NÍVEL DE ATENDIMENTO

Descrição

Encaminhar o sub chamado para o 3º nível de atendimento.

Executantes

Equipe de Serviço - 2 Nível de Atendimento.

1.1.1.17 INVESTIGAR E DIAGNOSTICAR

Descrição

Realizar a investigação e diagnóstico do incidente não resolvido ou recuperado pela Central de Serviços:

- Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise);
- Determinar a causa provável do incidente;
- Localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno.

Executantes

Equipe de Serviço - 3º Nível de Atendimento.

1.1.1.18 RESOLVER E RECUPERAR

Descrição

Aplicar a solução definitiva, e caso não seja possível, a solução de contorno ou redução da abrangência (minimizar o impacto).

Atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

Executantes

Equipe de Serviço - 2º Nível de Atendimento.

1.1.1.19 ENCERRAR O SUB CHAMADO

Descrição

Atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

Encerrar o subchamado.

Executantes

Equipe de Serviço - 3º Nível de Atendimento.

1.1.1.20 ENCAMINHAR PARA O GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Descrição

Encaminhar o sub chamado para o Gerenciamento de Problemas.

Executantes

Equipe de Serviço - 3º Nível de Atendimento.

1.1.1.21 ACOMPANHAR TODAS AS SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS

Descrição

Acompanhar todas as solicitações dos usuários e, em caso de incidente identificado como:

- GRAVE (mais alta prioridade), imediatamente:
 - estabelecer uma equipe separada para lidar com esse incidente;
 - conduzir e gerenciar este procedimento;
 - envolver o gerente de problemas, se for o caso;
 - atualizar a equipe de serviço responsável pelo suporte de 1º nível de atendimento (Central de Serviços) através dos registros de todas as atividades de forma que os usuários também possam ser atualizados.
- REINCIDENTE:
 - estabelecer uma equipe separada para lidar com esse incidente;
 - conduzir e gerenciar este procedimento;
 - envolver o gerente de problemas, se for o caso;
 - atualizar a equipe de serviço responsável pelo suporte de 1º nível de atendimento (Central de Serviços) através dos registros de todas as atividades de forma que os usuários também possam ser atualizados.

Executantes

Central de Serviços.

1.1.1.22 ACOMPANHAR TODAS AS SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS

Descrição

Acompanhar a situação de todas as solicitações dos usuários que se encontram pendentes (subchamados abertos).

Executantes

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.23



USUÁRIO

INFORMAR A EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO PARA O

Descrição

Informar a evolução do atendimento para o usuário, esclarecendo todos os procedimentos adotados para a sua resolução ou recuperação, registrando, caso necessário, o nível de satisfação relativo ao atendimento, para posterior tratamento pela unidade responsável.

Executantes

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

1.1.1.24



USUÁRIO

INFORMAR A EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO PARA O

Descrição

Atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

Encerrar o chamado (principal).

Executantes

Equipe de Serviço - 1º Nível de Impedimenta (Central de Serviços).

1.1.1.25



INCIDENTE GRAVE

Descrição

Realizar a investigação e diagnóstico do incidente classificado pela Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços) como grave (mais alta categoria de impacto e que resulta em interrupção significativa do negócio) :

- Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise);
- Determinar a causa provável do incidente;
- Localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno.

Aplicar a solução definitiva, e caso não seja possível, a solução de contorno ou redução da abrangência (minimizar o impacto).

Executantes

Equipe de Serviço - Incidente Grave.

1.1.1.26 GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS (GMUD)

Descrição

O processo de Gerenciamento de Problemas não constitui objeto deste Manual.

Executantes

Equipes de Serviço.

1.1.1.27 GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC (GCONF)

Descrição

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC não constitui objeto deste Manual.

Executantes

Equipes de Serviço.

1.1.1.28 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS (GPROB)

Descrição

O processo de Gerenciamento de Mudanças não constitui objeto deste Manual.

Executantes

Equipes de Serviço

2 RECURSOS

2.1 EQUIPE DE SERVIÇO - 1 NÍVEL DE ATENDIMENTO (CENTRAL DE SERVIÇOS) (FUNÇÃO)

Descrição

Equipe responsável pelo suporte de primeiro nível para atendimento das solicitações de TIC, detectadas através de identificação chamados abertos em ferramenta própria ou de atendimento de ligações telefônicas.

2.2 CENTRAL DE SERVIÇO (FUNÇÃO)

Descrição

É uma unidade funcional composta por um número de profissionais dedicados e cuja responsabilidade é tratar uma variedade de atividades de serviço, usualmente iniciadas por contato telefônico, interface web ou eventos de infraestrutura reportados automaticamente. Deve ser o ponto único de contato para os usuários da TI no dia-a-dia. A função não apenas trata incidentes, escala incidentes para as equipes de gerenciamento de problemas, gerencia requisições de serviço e responde a perguntas, mas também pode prover uma interface para outras atividades, tais como requisições de mudança, contratos de manutenção, licenças de software e gerenciamento de nível de serviço, dentre outras. A Central de Serviços é a Equipe de Serviço que atua como ponto único de contato para os usuários dos serviços de TIC.

2.3 EQUIPE DE SERVIÇO - 2 NÍVEL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO)

Descrição

Equipe responsável pelo segundo nível suporte para atendimento das solicitações de TIC (incidentes escalados pela Central de Serviços)

2.4 EQUIPE DE SERVIÇO - 3 NÍVEL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO)

Descrição

Equipe responsável pelo terceiro nível de suporte para atendimento das solicitações de TIC (chamados escalados pelo segundo nível de suporte).

2.5 GERENTE DE INCIDENTES (FUNÇÃO)

Descrição

É responsável por Incidentes atendidos pela Central de Serviços. Gerencia as atividades gerais (incluindo supervisores onde aplicável). Age como um ponto de

escalação futuro para o(s) supervisor(es). Relata para os outros gerentes qualquer problema que pode impactar os negócios de forma significativa.

2.6 EQUIPE DE SERVIÇO - INCIDENTE GRAVE (FUNÇÃO)

Descrição

Equipe responsável pelo suporte para atendimento das solicitações de TIC, detectadas pelo Gerente de Incidentes e classificadas com Incidente Grave.

2.7 EQUIPES DE SERVIÇO (FUNÇÃO)

Descrição

Equipes de serviço responsáveis por processos de gerenciamento de serviços associados ao processo de Gerenciamento de Incidentes.